CHARTE PROFESSIONNELS PARTENAIRES

Date : 10/12/2025
Version :2.0
Auteur : ANFR

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ANFR
AGENCE NATIONALE DES FRÉQUENCES

01. Préambule 3

01.1 L'Agence nationale des fréquences (ANFR) 3

01.2 La Charte, comment la signer ? 3

01.3 Définitions 4

02. Objet et durée de la Charte 4

03. Obligations du Professionnel 5

03.1 Prérequis du professionnel pour signer la Charte 5

03.2 Formation et information du professionnel partenaire et de son personnel 5

03.3 Information des clients 6

03.4 Respect des clients 7

03.5 Conditions de l'utilisation de la marque mise à disposition 8

04. Engagements de prestations et de qualité 8

04.1 Des équipements adaptés 8

04.2 Le « diagnostic sincère » pour les installations individuelles 9

04.3 L'aide à la « décision éclairée » pour les installations collectives 9

04.4 Des prestations de services standard 10

04.5 Autres engagements sur la qualité du service rendu 11

04.6 Engagements de professionnalisme 11

04.7 Respect de la procédure 12

05. Obligations et droits de l'Agence nationale des fréquences 13

06. Informations relatives aux professionnels et protection des données personnelles 13

07. Affectio societatis 15

08. Contrôles 15

09. Avenant et nouvelle version de Charte 16

10. Résiliation de la Charte 16

11. Droit applicable et juridiction compétente 16

12. Informations et validité de la Charte 17

13. Annexes 18

13.1 Annexe 1 : Modèle « Engagements des parties » 18

13.2 Annexe 2 19

13.3 Annexe 3 20

13.4 Annexe 4 21

13.5 Annexe 6 21

01. Préambule

01.1 L'Agence nationale des fréquences (ANFR)

L'Agence nationale des fréquences (ANFR) est un établissement public de l'Etat à caractère administratif créé par la loi n°96- 659 du 26 juillet 1996 de règlementation des télécommunications.

Ses missions sont précisées aux articles L 43 et R 20-44-10 et suivants du code des postes et des communications électroniques, et consistent principalement à planifier, gérer et contrôler l'utilisation des fréquences radioélectriques.

L'article 22 de la loi n°86-1067 du 30 septembre 1986 modifiée relative à la liberté de communication dispose que « l'autorité de régulation de la communication audiovisuelle et du numérique » et l'Agence nationale des fréquences prennent les mesures nécessaires pour assurer une bonne réception des signaux et concluent entre eux à cet effet les conventions nécessaires ». A cette fin, une convention a été signée en 2006.

Dans ce cadre, le rôle de l'Agence consiste à :

- recevoir et instruire les réclamations des téléspectateurs relatives à la réception des signaux de télévision hertzienne (la réception des programmes par satellite, fibre, ADSL ou câble n'est donc pas concernée);
- identifier l'origine des éventuels brouillages ou perturbations de la réception des programmes;
- mettre en œuvre les moyens appropriés pour faire cesser les perturbations.

Pour assurer sa mission de Protection de la Réception Télévisuelle (PRTV), l'ANFR dispose notamment d'un centre d'appel et d'un site internet www.recevoirlatnt.fr.

01.2 La Charte, comment la signer ?

L'ANFR propose aux professionnels de la réception TV ou de l'antenne (installateurs antennistes, par exemple) de signer une Charte ayant pour objectif de promouvoir des bonnes pratiques lors des interventions chez le téléspectateur notamment pour diagnostiquer les difficultés de réception de la télévision numérique terrestre (TNT).

Cette Charte n'est pas obligatoire. Elle est disponible sur le site « recevoirlatnt.fr » de l'ANFR.

Pour contractualiser, il faut compléter un formulaire via le site démarches simplifiée **ET** remplir les conditions d'éligibilités fixées par l'ANFR et décrites ci-après. Le professionnel devra fournir deux documents via le formulaire : une facture de son appareil de mesures et un document d'engagement des parties (PDF modifiable en ligne et téléchargeable directement dans le formulaire)

Une fois le formulaire validé, le professionnel recevra un accusé de réception. Sa demande sera alors étudiée par l'ANFR et si son adhésion est validée, il recevra un courriel de confirmation contenant un lien qui lui permettra de télécharger l'attestation de son adhésion.

En cas d'évolution de la Charte, le professionnel de la réception TV ou de l'antenne qui a signé la Charte est informé de la nouvelle version proposée par courriel.

01.3 Définitions

Aux termes de la Charte, on entend par :

- Professionnel partenaire : le professionnel qui a signé la Charte avec l'ANFR
- Professionnel de la réception TV : installateur antenniste ou antenniste ou professionnel de l'antenne ou professionnel de la réception TNT
- Professionnel : professionnel de la réception TV qui souhaite signer la Charte avec l'ANFR.
- Charte : document contractuel signé entre l'ANFR et le professionnel de la réception TV dont l'objectif est de promouvoir une démarche de qualité.
- Client : téléspectateur ou son représentant, pour les cas des syndics par exemple
- Formulaire en ligne : formulaire de demande en ligne de signature de la Charte.
- Parties : ANFR et professionnel de la réception TV qui signent la Charte

02. Objet et durée de la Charte

La présente Charte « Professionnel partenaire» (ci-après dénommée « la Charte ») a pour objectif de promouvoir, en faveur des téléspectateurs, une démarche de qualité (ou bonnes pratiques) des professionnels partenaires en ce qui concerne l'accueil, le conseil, la vente d'équipements et la fourniture de prestations de services d'intervention sur les installations de réception des particuliers ou sur les installations collectives, en résidence principale ou secondaire, assurant la mise à niveau des dispositifs de réception ou la remédiation aux brouillages.

Plusieurs causes dont les réaménagements de fréquences du réseau de TNT, le déploiement des réseaux hauts débits mobiles (« 4G » et « 5G ») et les incidents perturbant « la vie du réseau » de TNT expliquent que de nombreux français sollicitent les antennistes afin de leur permettre de conserver la continuité de la réception. L'ANFR propose donc, dans ce contexte, de formaliser avec les professionnels partenaires un certain nombre de bonnes pratiques exposées dans la Charte.

La Charte est conclue pour une durée de 5 ans à compter de la date de signature par l'ANFR des deux exemplaires du document « Engagements des parties » généré lors de la validation du formulaire de demande de signature de la Charte sur le site www.recevoirlatnt.fr. Elle pourra être reconduite une fois par tacite reconduction à sa date anniversaire

A l'issue des 10 ans, le professionnel partenaire :

- doit signer une nouvelle adhésion à la Charte; à défaut, il est radié et ne peut se prévaloir des obligations et attributs de la Charte.
- La Charte peut être dénoncée avant son terme dans les conditions prévues à l'article 09 de la présente Charte.

03. Obligations du Professionnel

03.1 Prérequis du professionnel pour signer la Charte

L'ANFR en proposant au professionnel de signer une Charte, engage sa réputation et son image vis-à-vis du téléspectateur ; c'est pourquoi, le professionnel doit répondre à certains prérequis établis par l'ANFR afin de garantir son sérieux. A défaut, l'ANFR refusera de signer la Charte.

- Définition :

La qualité de professionnel partenaire est accordée à tout professionnel ayant accepté, en la signant, les termes de la Charte, lesquels s'appliquent à toute vente et/ou prestation de service d'intervention sur les installations de réception des particuliers ou sur les installations collectives réalisée à la demande d'un téléspectateur ou de son/ses mandataire(s) dans le but de conserver la réception des programmes de télévision initialement reçus avant l'arrivée de perturbations.

- Diplôme et expérience :

Si le professionnel dispose de capacités dans le domaine du branchement et de la mise en service, de la pose (par lui-même ou par des sous-traitants dont il reste garant vis-à-vis du client) d'antennes satellites ou d'antennes râteaux ainsi que des dispositifs de câblage/distribution du signal associé, celles-ci doivent être justifiées soit par un diplôme ou une qualification relative à l'antenne, soit par une expérience d'au moins trois années.

- Qualification :

Le professionnel est encouragé à souscrire à des qualifications reconnues du secteur. Si le professionnel possède de telles qualifications il est invité à les mentionner dans le formulaire en ligne de signature de la Charte.

- Equipement de mesures :

Le professionnel doit impérativement disposer de matériel de mesures du spectre et s'engage à fournir à l'ANFR une copie des factures d'acquisition des moyens de mesures à sa disposition. Ces équipements doivent a minima avoir les fonctionnalités suivantes :

- Mesures du niveau de réception (puissance, champ),
- Mesures du niveau de MER,
- Mesures du niveau de CBER,
- Analyseur de spectre.

03.2 Formation et information du professionnel partenaire et de son personnel

- Formation :

Le professionnel partenaire doit s'assurer de la bonne compréhension par son personnel des problématiques liées aux évolutions de la plateforme de TNT (exemple : projet de transfert de la bande des 700 MHz et plus particulièrement de celui traitant la remédiation aux brouillages de la réception de la TNT occasionnés par le déploiement des réseaux de téléphonie mobile de 4e et 5e génération). Il doit, de ce fait, proposer à ses employés des séances de formation par quel que moyen que ce soit (formations internes, validation de lecture des documents de l'ANFR, …).

- Veille technologique :

Le professionnel doit se tenir régulièrement informé des caractéristiques techniques des équipements (notamment des antennes, des filtres réjecteurs des appareils actifs, …), et des modalités de réception, ainsi que des conditions particulières de réception dans leur zone géographique d'intervention.

03.3 Information des clients

Conformément aux dispositions de l'article 19 de la loi n° 2007-309 du 5 mars 2007 relative à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur, le professionnel partenaire doit être en mesure d'informer ses clients comme suit :

Le professionnel partenaire s'engage à afficher sur sa vitrine ou dans son local professionnel et sur sa page d'accueil pour les sites internet, le logo de la Charte « Professionnel partenaire ».

Le professionnel partenaire s'engage à mettre en évidence les principaux engagements de la Charte, à savoir :

- assurer une formation continue de ses équipes;
- informer les clients;
- respecter les clients;
- proposer du matériel adapté aux clients;
- formuler à ses clients un diagnostic sincère;
- anticiper et informer ses clients collectifs des évolutions techniques;
- standardiser ses interventions de services;
- respecter les procédures mises en place par l'ANFR;
- assurer et garantir son activité.

Le professionnel partenaire s'engage à utiliser, dans la mesure où cela est compatible avec la présentation des offres par le professionnel, le logo institutionnel fourni par l'ANFR conformément aux conditions définies au présent 3.5. Toutefois, ce logo ne devra pas être apposé sur les équipements commercialisés. L'ANFR se réserve la possibilité de valider avant leur utilisation les supports de communication utilisant ce logo.

Le professionnel partenaire s'engage à organiser, le cas échéant, ses linéaires dédiés aux équipements de réception numérique, de manière à faciliter la compréhension et le choix du client.

Le professionnel partenaire s'engage à informer ses clients sur les modifications de la plateforme TNT de leur zone. Pour ce faire, le professionnel peut se connecter sur le site « recevoirlatnt.fr » où les informations sont régulièrement mises à jour.

Le professionnel partenaire s'engage à expliquer sans frais à ses clients, si besoin, la procédure de recherche de chaînes adaptée à leur matériel.

Le professionnel partenaire s'engage à informer ses clients des différents dispositifs de l'Etat en vigueur relatifs à la réception des programmes de télévision (remédiation des brouillages 4G/5G par les opérateurs de téléphonie mobile, via l'ANFR, fonds d'accompagnement à la réception télévisuelle, etc.).

Le professionnel partenaire s'engage dans la mesure où celui-ci ne peut directement honorer la demande de son client, à l'orienter vers les entreprises signataires de la Charte.

Le professionnel partenaire s'engage à livrer aux clients les informations relatives aux différentes offres disponibles sur le marché en respectant le principe de neutralité technologique.

Le professionnel partenaire s'engage à utiliser, dans son activité, toutes applications ou outils mis à disposition par l'ANFR, éventuellement hébergés par le professionnel partenaire.

L'ANFR appelle l'attention des professionnels sur l'importance d'expliquer aux clients les modalités de recherche de canaux afin de les rendre le plus autonomes possible. En effet, lors d'un changement de fréquences, les foyers dépendant de l'antenne râteau doivent réinitialiser leur équipement afin de trouver les nouveaux canaux de diffusion des chaînes.
Si certains équipements procèdent de manière automatique pour vérifier la présence de nouvelles chaînes, tous ne le font pas et il faut alors déclencher manuellement la recherche des canaux. A défaut, les téléspectateurs peuvent se retrouver devant un écran noir. Cette situation peut engendrer des appels ou des retours SAV très importants.

03.4 Respect des clients

- Engagements de respect du professionnel partenaire envers son client :

  - Le professionnel partenaire s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour éviter les ruptures d'approvisionnement des matériels proposés (et notamment les références ayant le meilleur rapport qualité/prix et les filtres réjecteurs). Dans la mesure où la réception de la télévision revêt un caractère particulièrement important pour la population, des efforts d'anticipation seront nécessaires.

  - Le professionnel partenaire s'engage à viser l'excellence de la qualité en matière de service et de conseil à la clientèle.

  - Le professionnel partenaire s'engage à développer une politique commerciale dans le respect des règles de concurrence et du droit de la consommation, notamment en ce qui concerne l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses. Toute condamnation dans ces domaines donnera lieu à la résiliation de la Charte sur simple lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) adressée au professionnel partenaire. Cette résiliation prendra alors effet à la date de la réception de la LRAR.

  - Le professionnel partenaire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour proposer une offre tarifaire attractive en ligne avec les tarifs pratiqués sur le marché, respectueuse du consommateur et compatible avec les prix indiqués dans la partie 4.4 de la présente Charte.

  - Dans le cas où l'ANFR constaterait une tarification abusive au vu des tarifs appliqués sur le marché, elle se réserve le droit de résilier la Charte sur simple lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) adressée au professionnel partenaire. Cette résiliation prendra alors effet à la date de la réception de la LRAR.

03.5 Conditions de l'utilisation de la marque mise à disposition

L'ANFR met à disposition du professionnel partenaire le logo institutionnel "Professionnel partenaire ANFR recevoirlatnt.fr" une fois la Charte signée par l'ANFR et l'autorise :

- A utiliser, reproduire et/ou exploiter, à titre gracieux dans le cadre de la Charte, le logo « Professionnel partenaire – ANFR- recevoirlatnt.fr ». Plus précisément, le professionnel partenaire peut apposer le logo sur la (ou les) vitrine(s) de son (ou ses) enseigne(s) commerciale(s) et/ou sur son (ou ses) véhicule(s) professionnel(s) ainsi que sur ses factures, devis et toute autre documentation sociétale commerciale.

- Le professionnel partenaire, s'engage à :
  - ne pas utiliser, reproduire et/ou exploiter ledit logo à d'autres fins que celles initialement prévues ci-dessus ;
  - ne pas utiliser le logo à des fins promotionnelles sur tout matériel (adaptateur, antenne, TV, etc.) ;
  - ne pas dénaturer ou détourner de leur contexte ledit logo, par un montage ou par tout autre procédé ;
  - ne pas céder le logo à un tiers ou à tout autre professionnel ;
  - ne pas porter directement ou indirectement atteinte à l'image de l'ANFR.

Cette autorisation n'emporte pas cession de tout ou partie des droits de propriété intellectuelle et industrielle détenus sur le logo qui reste exclusivement la propriété de l'ANFR.

L'ANFR se réserve le droit de déclencher toute action en justice nécessaire à la réparation du préjudice subi en cas de manquement aux engagements précités.

04. Engagements de prestations et de qualité

L'ANFR souhaite collaborer avec les professionnels partenaires afin de faciliter le diagnostic et la remédiation chez les téléspectateurs rencontrant des difficultés de réception.
Dans cette perspective, l'ANFR demande aux professionnels partenaires de la Charte de répondre, dans les meilleurs délais, à toute sollicitation de l'ANFR et de s'engager sur les prestations suivantes dès lors qu'elles font partie de leur champ d'activités :

04.1 Des équipements adaptés

Lorsque le professionnel partenaire possède également une activité de vente de matériel, il s'engage à déployer ses meilleurs efforts dans la fourniture du matériel à ses clients.

- Bon rapport "Qualité/Prix" :

Le professionnel partenaire s'engage à proposer du matériel ayant un bon rapport "Qualité-Prix" pour chaque mode de réception de la télévision (sous réserve de disponibilité). Par bon rapport « Qualité / Prix », il est entendu des produits correspondant aux fonctionnalités jugées minimales et commercialisés selon une politique tarifaire attractive.

- Equipements adaptés :

Si le professionnel partenaire s'engage à proposer à ses clients un large choix de matériel, il doit proposer des solutions d'équipement adaptées à l'environnement télévisuel de chaque client et au besoin exprimé.

- Equipements conformes :

Le professionnel partenaire s'engage à ne proposer que des produits qui sont conformes aux normes de diffusion utilisées, en particulier d'une part aux normes de diffusion DVB-T et DVB-T2, et d'autre part aux normes de compression MPEG-4 et HEVC pour les équipements de réception terrestre.

04.2 Le « diagnostic sincère » pour les installations individuelles

Le but de cet engagement est d'apporter au client l'assurance qu'il reçoit une information complète et transparente sur ce qu'il doit faire, a minima, pour assurer la continuité de service des chaînes reçues et ne pas perdre leur réception.

Cette information peut être apportée, par exemple, lors d'une installation réalisée au domicile.

- Obligation légale :

Le professionnel devra respecter l'arrêté du 2 mars 1990 relatif à la publicité des prix des prestations de dépannage, de réparations et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'équipement de la maison. Cet arrêté est applicable notamment aux « opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage des équipements (…) électroniques, (…) radioélectriques et électroménager » quel que soit le lieu d'exécution.

- Analyse éclairée de la situation :

Compte tenu de son obligation d'équipement en matériel de mesures, le professionnel partenaire est en capacité de préciser au client, s'il se trouve dans une zone de couverture de la TNT, dans une zone de mauvaise réception ou dans une zone d'ombre. Le professionnel pourra ainsi conseiller à son client, la prestation la mieux adaptée à sa situation en privilégiant le mode de réception hertzien terrestre

- Diagnostic sincère :

Le professionnel partenaire s'engage à recommander l'équipement de réception télévisuelle le mieux adapté à la situation personnelle du client. Il précisera au client en cas d'intervention à domicile, de façon exhaustive, transparente et de bonne foi compte tenu des informations en sa possession concernant les conditions de diffusion et de réception au jour de sa visite, si le reste de son installation est adapté, et en particulier si son antenne nécessite un remplacement ou un repointage.

- Un devis détaillé* :

Le professionnel partenaire s'engage à fournir à son client un devis détaillé, toutes taxes comprises, accepté par ce dernier avant toute intervention (pièces, main d'œuvre et déplacement).

*Dans l'éventualité où le devis serait payant, le professionnel partenaire s'engage à en informer le client, préalablement à son établissement, et, dans cette hypothèse, sur le tarif appliqué toutes taxes comprises.

04.3 L'aide à la « décision éclairée » pour les installations collectives

- Fourniture d'un devis détaillé**

Lorsque le professionnel partenaire assure des prestations d'intervention sur des installations collectives, préalablement à tous travaux d'adaptation des antennes collectives à la réception de la TNT, il s'engage à fournir au gestionnaire de l'immeuble un devis indiquant, de façon claire et séparée :

- Le coût de mise à niveau de la partie « réception » de l'installation : antenne(s), coupleur(s) si nécessaire, station de tête (filtres et amplificateurs) toutes taxes comprises ;
- le cas échéant, le coût de la rénovation éventuelle du câblage en aval de la station de tête (distribution);
- le détail de la main d'œuvre pour la réalisation de l'intervention.

**Dans l'éventualité où le devis serait payant, le professionnel partenaire s'engage à en informer le client, préalablement à son établissement et, dans cette hypothèse, sur le tarif appliqué toutes taxes comprises.

- Devoir d'information et d'anticipation :
  - Ce devis sera accompagné d'une information claire et sincère sur l'état général de l'installation, permettant au gestionnaire de se former un avis éclairé sur l'opportunité d'engager les travaux de rénovation de la distribution, et dans quel calendrier.
  - Le professionnel partenaire s'efforcera également, s'il en a connaissance, d'apporter au gestionnaire les éléments d'information et de coût concernant les opérations qui seraient à engager, simultanément ou ultérieurement, dans le cadre de l'évolution des réseaux de diffusion de la TNT.

Le professionnel sensibilisera notamment le client sur la nécessité de privilégier des solutions agiles (filtres agiles, centrales de distribution...) afin de s'adapter aux différents changements de plans de fréquence de TNT qui pourront être mis en œuvre dans un futur plus ou moins proche.

04.4 Des prestations de services standard

- Nature de l'intervention :

Dans le cadre de prestations d'intervention sur l'antenne au domicile de particuliers, le professionnel partenaire s'engage à pratiquer et à clairement afficher des prestations standard, dont le contenu sera clairement délimité.

- Rationalisation de l'intervention :

Le professionnel partenaire s'engage à ne remplacer que les éléments nécessaires au rétablissement de la bonne réception télévisuelle. Par exemple, les prestations de vérification et de réorientation d'une antenne existante seront distinguées de celles de remplacement d'antenne avec ou sans démontage/remontage du mât.

- Respect des obligations légales :

Le professionnel partenaire s'engage à respecter l'ensemble des lois et règles en vigueur, particulièrement celles relevant du code de la consommation et du code de commerce.

- Prix de marché de l'intervention :

Les prix des prestations réalisées pour les habitations individuelles devront rester compatibles avec les prix pratiqués sur le marché et donnés à titre indicatif dans cette Charte :

- Installation d'antenne : remplacement d'une antenne « râteau » existante ne nécessitant pas le démontage/remontage du mât d'antenne ni la réfection de l'étanchéité :160 à 200 €
- Réorientation d'antenne : vérification et réorientation d'une antenne « râteau » existante ne nécessitant pas le démontage/remontage du mât d'antenne ni la réfection de l'étanchéité : 70 à 120 €
- Remplacement d'une antenne « râteau » existante nécessitant le démontage/remontage du mât d'antenne, étanchéité et orientation : 200 à 300 €
- Installation/réglage de filtre : 80 à 100 €
- Installation d'un récepteur TNT : 70 à 90 € (récepteur fourni)
- Installation/réglage d'amplificateur :130 à 180 €
- Installation/réglage d'égaliseur : 80 à 100 €
- Fourniture et pose d'une antenne parabolique simple tête en façade et raccordement à un terminal de réception satellite, terminal non compris :250 à 300 €

Ces prix pourront être réévalués chaque année par avenant et s'ils ne sont pas respectés par le professionnel partenaire, l'ANFR lui demandera des justifications. Si les arguments avancés par le professionnel partenaire ne sont pas justifiés pour l'ANFR alors elle pourra résilier unilatéralement la Charte avec ce dernier en lui adressant une lettre recommandée avec avis de réception (LRAR). La résiliation prendra alors effet à la date de la réception de la LRAR. Si le professionnel partenaire ne répond pas à la demande de l'ANFR relative à la justification de ses prix alors l'ANFR lui adressera une lettre de résiliation de la Charte par LRAR. La résiliation prendra alors effet à la date de la réception de la LRAR.

- Cas spécifique de la remédiation 4G/5G :

Dans le cadre de la remédiation aux brouillages causés par les réseaux de haut débits mobiles, le professionnel partenaire de la Charte s'engage à informer ses « potentiels » clients de l'existence d'une procédure de pose de filtre gratuit gérée par l'ANFR. En effet, les téléspectateurs brouillés par une station 4G/5G doivent appeler le centre d'appels de l'ANFR au 0970 818 818 ou se connecter à https://assistance.recevoirlatnt.fr/#!/ pour que l'ANFR étudie leur demande. En cas de suspicion, par l'ANFR, de perturbations liées aux déploiements de la 4G/5G, un antenniste mandaté par l'opérateur télécom interviendra gratuitement au domicile du plaignant pour y installer un filtre. L'antenniste partenaire intervenant sur des cas de brouillage causés par des réseaux 4G/5G dans les bandes 700 MHz et 800 MHz. Dans le cas où l'antenniste partenaire de l'ANFR pose des filtres 4G/5G, celui-ci s'engage à n'utiliser que des dispositifs de filtrages des signaux dont les caractéristiques répondent aux « spécifications du filtre » recommandées par l'ANFR et indiquées ci-dessous.

- Spécifications du filtre

Ces spécifications font l'objet d'échanges avec les constructeurs de ce type de matériel. En cas d'évolutions de ces spécifications, l'ANFR les communiquera auprès des professionnels partenaires. Ces évolutions pourront, le cas échéant, nécessiter un avenant à la présente Charte entre l'ANFR et le professionnel partenaire, avec un délai d'application compatible avec un écoulement de stocks. Les caractéristiques minimales des filtres à utiliser dans le cadre de la remédiation du brouillage d'une station 4G/5G sur un récepteur TNT sont précisées en Annexe 6 et sur notre site internet : https://www.recevoirlatnt.fr/professionnels/conseils-et-bonnes-pratiques/deploiement-4g-5g/caracteristiques-techniques-et-filtres-conformes.

04.5 Autres engagements sur la qualité du service rendu

- Rôle de conseil auprès des clients :

En cas de travaux, le professionnel partenaire veillera à vérifier si le client a bien pris connaissance de ses obligations en qualité de propriétaire ou de locataire. Le client devra vérifier s'il doit obtenir une autorisation du maire de sa commune ou de son gestionnaire d'immeuble eu égard au respect du Code de l'urbanisme.
S'il est propriétaire, le client devra se référer au règlement de sa copropriété ou au cahier des charges de son lotissement afin de vérifier s'il doit obtenir une quelconque autorisation.
En cas de brouillage connu en 4G/5G dans la zone, le professionnel partenaire s'engage à orienter le demandeur en priorité vers l'assistance en ligne : https://assistance.recevoirlatnt.fr/#!/ ou vers le centre d'appel de l'ANFR au 0970 818 818.

- Respect des règles de l'art des interventions

Le professionnel partenaire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art en appliquant notamment les précautions de sécurité nécessaires lors des travaux d'installation.

04.6 Engagements de professionnalisme

- Respect du droit du travail :

Le professionnel partenaire s'engage au strict respect du droit du travail.

- Assurance :

Le professionnel partenaire doit fournir sur demande de l'ANFR une attestation de responsabilité civile.

- Cas de la sous-traitance :

Dans l'hypothèse où le professionnel partenaire aurait recours, temporairement ou non, à des sous-traitants, il se porte fort du respect par ces derniers des exigences formulées dans la présente Charte.
Le professionnel partenaire sait qu'il est pleinement responsable des interventions effectuées par ses sous-traitants et en premier lieu à l'égard du client.

04.7 Respect de la procédure

Dans le but de faciliter et ne pas retarder le traitement du dossier de son client téléspectateur, le professionnel partenaire s'engage à respecter les procédures mises en place par l'ANFR et les documents associés.

- Informations aux clients :

Le client peut bénéficier sous certaines conditions d'aides financières de l'Etat.
Le professionnel partenaire doit informer ses clients des conditions d'octroi de ces différentes aides.

- Mesures :

Le professionnel partenaire s'engage avec la présente Charte à détenir du matériel de mesures lui permettant d'établir un diagnostic éclairé de la situation du client. Les mesures doivent a minima faire état du niveau de réception, MER, VBER en indiquant si elles sont effectuées avant ou après amplification.
Un relevé de mesures établi par le professionnel transmis à l'ANFR lui permettra une analyse plus pertinente de la situation.

- Facture détaillée et normalisée :

Le professionnel partenaire s'engage à fournir à ses clients une facture détaillée du coût ainsi qu'un descriptif des différentes prestations. Une facture normalisée présente en annexe 2 de cette Charte détaille l'ensemble des indications attendues par l'ANFR. Cette normalisation est importante pour favoriser la rapidité du traitement des demandes d'aide des clients auprès de l'ANFR.

- Fiche de demande d'enquête :

Le professionnel partenaire utilise, le cas échéant, le formulaire de demande d'enquête de l'ANFR en annexe 3 à la présente Charte. En cas de modification de ce document, les professionnels partenaires en seront informés.

- Modalités dans le cadre des dispositifs gérés par l'ANFR :

Le professionnel partenaire intervenant dans le cadre de dispositifs pour les téléspectateurs gérés par l'ANFR s'engage à respecter les modalités et les procédures définies, notamment en matière de déclarations et de fournitures de documents (facture, attestation, attestation sur l'honneur, etc.)

L'ANFR se réserve le droit de faire des contrôles de mesures dans les zones attestées par le professionnel partenaire. L'ANFR emploiera tous les moyens possibles, notamment ses moyens de simulation à partir de la base notariale des équipements radioélectriques, ou ses moyens de mesures terrain disponibles dans ses services interrégionaux.

05. Obligations et droits de l'Agence nationale des fréquences

- L'ANFR s'engage à fournir les éléments d'information nécessaires au professionnel pour réaliser les ventes et services associés à son activité. L'ANFR autorise le professionnel partenaire à réutiliser ces éléments d'information auprès de ses clients pour la durée de la Charte.

- L'ANFR s'engage à informer dans les meilleurs délais le professionnel partenaire de toute opération d'envergure sur la plateforme TNT, dès lors qu'elle pourrait le concerner.

- L'ANFR s'engage également à informer les professionnels de la réception TV d'éventuels incidents ou modifications techniques et les contacter, le cas échéant, pour mieux caractériser certaines perturbations ou remédier aux difficultés rencontrées par les téléspectateurs.

- L'ANFR indiquera sur son site Internet que les internautes qui le souhaitent pourront localiser les professionnels partenaires à proximité de leur domicile. A titre informatif, la raison sociale, le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone fixe et /ou mobile de ces professionnels seront mentionnés.

- L'ANFR informera les téléspectateurs qui rencontrent des difficultés de réception, et qui se sont signalés à son centre d'appel pour une intervention de diagnostic et remédiation, qu'ils peuvent solliciter, parmi les professionnels à proximité de leur domicile, un professionnel signataire de la Charte.

- L'ANFR assure la promotion de la Charte sur différents supports de communication qu'elle éditera (guides, dépliants, affiches…). Elle indiquera notamment que les professionnels partenaires se sont engagés à pratiquer une politique tarifaire conforme aux prix de marché pratiqués généralement.

- L'ANFR propose aux professionnels de la réception, la possibilité d'avoir un compte informatique personnalisé sur l'extranet antenniste (https://antenniste.recevoirlatnt.fr/#/), dont l'accès est protégé, permettant de consulter ou modifier leurs données (changement d'adresse ou de numéro de téléphone, par exemple) mais aussi de partager des informations spécifiques (informations relatives au réseau TV en fonction de leur localisation, relevés de mesures, suivi de dossiers de demande d'enquête, accès à des documents divers, ...).

- L'ANFR se réserve le droit de contacter les clients du professionnel pour s'assurer que ses pratiques sont en accord avec la présente Charte.

06. Informations relatives aux professionnels et protection des données personnelles

En signant la présente Charte, le professionnel partenaire accepte de figurer sur les supports de communication de l'ANFR en sa qualité de signataire de la Charte « Professionnel partenaire- ANFR-recevoirlatnt.fr ».

Pour figurer sur les supports de communication de l'ANFR, cette dernière utilisera les informations collectées via le formulaire de demande de signature de la Charte en ligne dont les données à caractère personnel au sens de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et du règlement (UE) n°2016-679 du 27 avril 2016 dit « RGPD ».

Le professionnel partenaire garantit l'exactitude des informations communiquées dans le formulaire et autorise l'ANFR à les reproduire, à les diffuser aux téléspectateurs concernés et plus généralement à toute personne qui en ferait la demande, quels que soient les procédés retenus par l'ANFR pour assurer cette diffusion (voie postale, électronique, par téléphone ou via un site internet…).

Le professionnel partenaire accepte en signant la Charte que les informations, y compris les données à caractère personnel figurent sur une liste mise en ligne sur le site internet de l'Agence, laquelle comprendra également celles de tous les autres professionnels partenaires.
Le professionnel partenaire accepte en signant la Charte que l'ANFR utilise ses données à caractère personnel afin d'une part de gérer le lien contractuel avec lui et d'autre part, de communiquer avec lui par tous moyens (postal, numérique, téléphonique) sur les différentes missions de l'ANFR.
Il accepte également que ses données à caractère personnel soient communiquées au centre d'appel téléphoniques de l'ANFR afin de bénéficier d'un accueil personnalisé.
Le professionnel partenaire s'engage à communiquer dans les plus brefs délais à l'ANFR, par le biais de l'adresse électronique mentionnée dans le formulaire en ligne, toute modification dans les informations le concernant afin que la liste puisse être mise à jour.

Les données collectées via le formulaire en ligne font l'objet d'un traitement automatique par l'ANFR en qualité de responsable du traitement.
Ce traitement a pour finalité de permettre de signer une Charte de bonnes pratiques avec des professionnels de la réception TV qui le souhaitent et gérer ce lien contractuel avec ces professionnels partenaires. Un centre d'appel est également utilisé pour permettre la communication entre l'ANFR et le professionnel partenaire.

Ces données sont communiquées aux personnes habilitées des services de l'ANFR, au centre d'appel, à l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, et à ses sous-traitants informatiques.

De même, lors de la création d'un compte informatique personnalisé, les données personnelles qui seront renseignées (n° SIRET, mot de passe, login, adresse mail), seront traitées par l'ANFR, responsable de traitement. Elles seront conservées tant que le compte demeurera actif.

Toutes les données personnelles du professionnel : nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, raison sociale sont conservées pour le temps de la durée de la relation contractuelle, c'est-à-dire de la Charte.

Ces traitements reposent sur l'exécution de la présente Charte.

Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, le professionnel partenaire bénéficie du droit d'accès, de rectification, d'effacement, du droit à la limitation du traitement, du droit à la portabilité des données.

Le professionnel partenaire peut également transmettre à l'ANFR des directives particulières concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Le professionnel partenaire peut exercer ces droits en contactant le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : https://www.anfr.fr/contact/protection-des-donnees-personnelles-rgpd.

Le professionnel partenaire peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

07. Affectio societatis

Par la présente Charte, il n'est formé aucune structure juridique particulière entre l'ANFR et les professionnels partenaires, lesquels ne sont nullement animés de l'affectio societatis.

De même, l'ANFR et le professionnel partenaire n'entendent pas mettre en œuvre une coopération commerciale ni aucun accord de cette nature.

De même, le professionnel partenaire est seul responsable vis-à-vis des clients des ventes qu'il aura réalisées et/ou des services qu'il aura fournis.

L'ANFR ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences dommageables de toute faute, négligence ou omission du professionnel partenaire dans l'exercice de sa profession et plus particulièrement dans la vente de produits ou accessoires et/ou services pouvant avoir un effet sur la qualité de la réception numérique du client.

Réciproquement, le professionnel ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables issues de toute faute, négligence ou omission de l'ANFR et plus particulièrement en ce qui concerne les informations diffusées par l'ANFR.

08. Contrôles

En cas de critique défavorable formulée par un client auprès de l'ANFR portant sur les matériels vendus ou les prestations fournies par un professionnel partenaire, l'Agence peut demander par écrit au professionnel des explications.

Le professionnel partenaire s'engage à transmettre à l'ANFR des explications dans les meilleurs délais. A la lecture des éléments de réponse, s'il y a un manquement caractérisé du professionnel partenaire, l'ANFR peut le mettre en demeure de respecter la présente Charte.

Si malgré la mise en demeure, le manquement persiste, l'ANFR procèdera à la radiation du professionnel concerné de la liste établie pour figurer sur les supports de communication de l'Agence et l'ANFR procèdera à la résiliation de la Charte par l'envoi d'une LRAR. La résiliation prendra effet à la date de réception de la LRAR.

La résiliation entraîne, à compter de sa notification, la perte de la qualité de professionnel partenaire de la Charte et, par voie de conséquence, de toutes les prérogatives associées dont l'interdiction d'utilisation de tout logo, label et autres matériels qui auraient été mis à disposition par l'ANFR.

En l'absence de réponse à la demande d'explication de l'ANFR, cette dernière peut mettre le professionnel partenaire en demeure de fournir des explications. A défaut de réponse, la Charte pourra être résiliée par l'ANFR. Si à la suite de la mise en demeure, le professionnel charté fournit des explications et qu'il y a un manquement caractérisé de ce professionnel, alors sa résiliation de la Charte sera décidée par l'ANFR.

L'ANFR se réserve le droit d'effectuer soit des contrôles chez les téléspectateurs, soit une ou plusieurs enquête(s) de satisfaction auprès des téléspectateurs, portant notamment sur la qualité des prestations réalisées et la relation client avec le professionnel partenaire. Les résultats des contrôles et/ou des enquêtes seront éventuellement communiqués au professionnel partenaire concerné et pourront servir de justification pour que l'ANFR résilie la Charte avec le professionnel partenaire qui aura fait l'objet de critiques défavorables à l'issue de l'enquête de satisfaction.

09. Avenant et nouvelle version de Charte

Toute modification des dispositions de la Charte se fera par voie d'avenant signé par les parties. A défaut de signature de l'avenant par le professionnel partenaire dans les délais impartis, l'ANFR pourra résilier la Charte en adressant une LR avec AR dans les conditions prévues à l'article « résiliation de la Charte ». Les effets de cette résiliation sont décrits ci-après, dont notamment la suppression du compte informatique personnalisé du professionnel partenaire concerné.

L'ANFR peut rédiger une nouvelle version de la présente Charte qui annule et remplace la version de la Charte précédente.
Dans ce cas, si le professionnel partenaire n'a pas signé dans le délai imparti le document « engagement des parties » pour la nouvelle version en vigueur de la Charte, l'ancienne version de la Charte étant caduque, cela vaut résiliation avec les effets décrits ci-après, dont notamment la suppression du compte informatique personnalisé du professionnel partenaire concerné. Si le professionnel partenaire a signé le document « engagement des parties pour la nouvelle version en vigueur de la Charte, il n'a alors pas besoin de fournir une facture « mesureur de champ » et son compte-client restera valide.

Résiliation de la Charte

La présente Charte peut être résiliée par le professionnel partenaire à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) envoyée à l'ANFR. La Charte prend fin à la date de réception de la LRAR par l'ANFR.

La présente Charte peut être résiliée par l'ANFR par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) notamment dans les cas suivants :

- si le professionnel partenaire a des tarifs hors des fourchettes de prix indiqués dans la Charte, et applique des tarifs abusifs au regard des prix pratiqués sur le marché,
- si le professionnel partenaire ne répond pas à la demande de l'ANFR de justification des prix pratiqués,
- si le professionnel partenaire fait l'objet de critiques défavorables de clients,
- si le professionnel partenaire manque à ses obligations dans le cadre de la Charte, ce malgré une mise en demeure qui lui a été préalablement adressée,
- si le professionnel a été condamné dans le domaine du droit de la concurrence et/ou du droit de la consommation.

Dans tous ces cas énoncés ci-dessus, la Charte prend fin à la date de réception de la LRAR par le professionnel partenaire.
La résiliation, qu'elle soit du fait du professionnel partenaire ou du fait de l'ANFR, a pour conséquences:

- la radiation du professionnel partenaire de la liste mise en ligne sur internet,
- la fin de l'utilisation du logo « professionnel partenaire-ANFR- recevoirlatnt.fr »,
- la rupture du lien contractuel entre l'ANFR et le professionnel partenaire,
- la perte de toutes les prérogatives associées à la Charte,
- la suppression du compte informatique personnalisé du professionnel partenaire concerné.

La résiliation ne dégage pas les parties des conséquences directes liées à leur éventuelle responsabilité civile sanctionnant le non-respect de leurs obligations dans la mise en œuvre de la présente Charte.

10. Droit applicable et juridiction compétente

La présente Charte est soumise au droit français.
En cas de litige et à défaut de règlement amiable, les litiges seront portés devant le tribunal administratif de Melun.

11. Informations et validité de la Charte

L'engagement du professionnel partenaire ne pourra être pris en compte que lorsque :

- Le document « Engagement des parties » sera complété, daté, signé par les deux parties,
- Et la facture justificative du matériel de mesures sera fournie.

12. Annexes

12.1 Annexe 1 : Modèle « Engagements des parties »

Engagement des parties
Charte professionnel partenaire du 17/11/2025

NOM/PRENOM : ……

NOM COMMERCIAL : ……

ADRESSE : ……

CP/COMMUNE : ……

SIRET : ……

Je soussigné (Nom et prénom) ……

représentant la société (Nom commercial) ……

déclare avoir pris connaissance des dispositions de la charte Professionnel Partenaire version du 17/11/2025 et notre société et accepte cette nouvelle version. Dans le cas où une version précédente a été signée par votre société, celle-ci l'annule et la remplace.

Pour cela, j'adresse à l'ANFR ce document complété, daté et signé.

L'ANFR signera à son tour ce document et vous retournera un exemplaire signé des deux parties par courriel.

Cadre réservé au Professionnel Partenaire	Cadre réservé à l'ANFR
Fait à ……	Fait à Maisons-Alfort,
Le (date)……	Le (date)……
Signature du représentant de la société	Signature de l'ANFR
Cachet de la société	Cachet de l'ANFR

12.2 Annexe 2

Cette annexe est un modèle indiquant les informations que l'ANFR souhaite voir apparaître dans les factures des installateurs antennistes.

Eléments de facture normalisée devant impérativement apparaître dans la facture du signataire :

- Adresse complète des travaux :
- Nom et prénom de la personne résidente :
- Date de l'intervention :
- Motif de l'intervention parmi les choix suivants :

❖ Mise à niveau de l'installation de réception :

- Réorientation d'antenne UHF suite à la perte de réception d'un ou plusieurs chaînes
- Remplacement d'antenne UHF
- Réglage de l'installation de réception ; précisez la nature des travaux :
- Installation d'un mode de réception alternatif dans une zone non couverte par la TNT en remplacement d'une antenne UHF ; précisez le mode de réception installé (satellite, câble, ADSL, fibre...)

❖ Brouillage 4G/5G :

- Pose d'un filtre atténuant les signaux des fréquences 4G/5G suite à la perte de réception d'une ou plusieurs chaînes
- Réorientation de l'antenne de réception suite à la perte de réception d'une ou plusieurs chaînes

- Liste et prix du matériel installé :

Nature du matériel	Marque Modèle	Prix unitaire T.T.C	Quantité	Prix total T.T.C

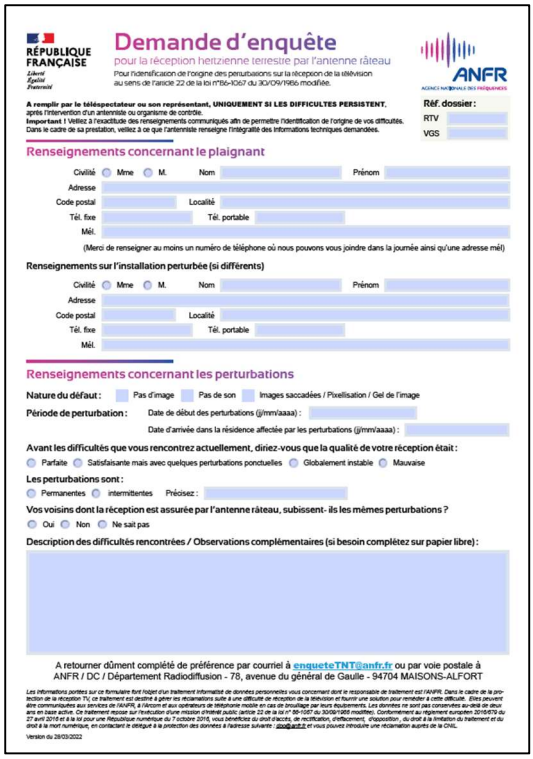
- Liste et prix des prestations réalisées des prestations réalisées (dont la main-d'œuvre) :

Nature de la prestation	Prix unitaire T.T.C	Quantité	Prix total T.T.C

- Prix total T.T.C. de l'intervention :

12.3 Annexe 3

Cette annexe est un modèle de demande d'enquête. Il s'agit d'un document que l'installateur antenniste doit utiliser lorsque son client souhaite signaler à l'ANFR des difficultés de réception.
Ce document fait l'objet de mises à jour régulières et doit être téléchargé à partir du site internet www.recevoirlatnt.fr.



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Demande d'enquête

pour la réception hertzienne terrestre par l'antenne râteau

Pour l'identification de l'origine des perturbations sur la réception de la télévision au sens de l'article 22 de la loi n°86-1067 du 30/09/1986 modifiée.

ANFR
AGENCE NATIONALE DES FRÉQUENCES

A remplir par le téléspectateur ou son représentant, UNIQUEMENT SI LES DIFFICULTES PERSISTENT, après l'intervention d'un antenniste ou organisme de contrôle.
Important ! Veillez à l'exactitude des renseignements communiqués afin de permettre l'identification de l'origine de vos difficultés. Dans le cadre de sa prestation, veillez à ce que l'antenniste renseigne l'intégralité des informations techniques demandées.

Réf. dossier :
RTV
VGS

Renseignements concernant le plaignant

Civilité ◯ Mme ◯ M. Nom Prénom
Adresse
Code postal Localité
Tél. fixe Tél. portable
Mél.
(Merci de renseigner au moins un numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre dans la journée ainsi qu'une adresse mél)

Renseignements sur l'installation perturbée (si différents)

Civilité ◯ Mme ◯ M. Nom Prénom
Adresse
Code postal Localité
Tél. fixe Tél. portable
Mél.

Renseignements concernant les perturbations

Nature du défaut : ☐ Pas d'image ☐ Pas de son ☐ Images saccadées / Pixellisation / Gel de l'image

Période de perturbation : Date de début des perturbations (j/mm/aaaa) :
Date d'arrivée dans la résidence affectée par les perturbations (j/mm/aaaa) :

Avant les difficultés que vous rencontrez actuellement, diriez-vous que la qualité de votre réception était :
◯ Parfaite ◯ Satisfaisante mais avec quelques perturbations ponctuelles ◯ Globalement instable ◯ Mauvaise

Les perturbations sont :
◯ Permanentes ◯ intermittentes Précisez :

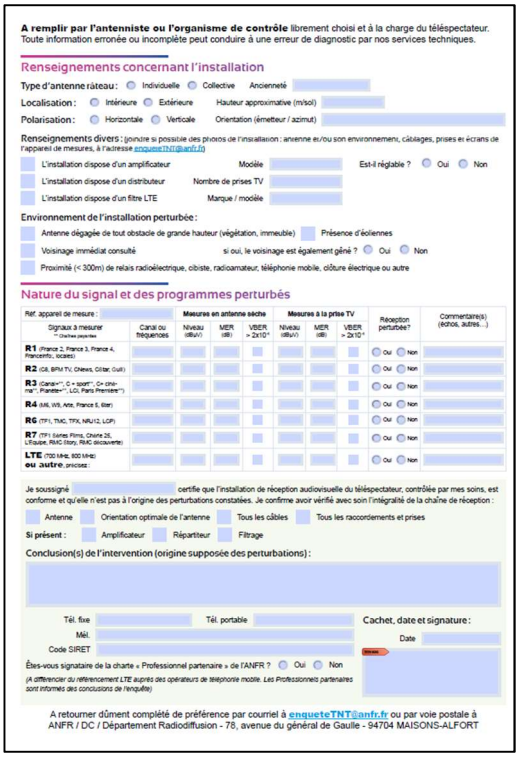
Vos voisins dont la réception est assurée par l'antenne râteau, subissent- ils les mêmes perturbations ?
◯ Oui ◯ Non ◯ Ne sait pas

Description des difficultés rencontrées / Observations complémentaires (si besoin complétez sur papier libre) :

A retourner dûment complété de préférence par courriel à enqueteTNT@anfr.fr ou par voie postale à ANFR / DC / Département Radiodiffusion - 78, avenue du général de Gaulle - 94704 MAISONS-ALFORT

Les informations portées sur ce formulaire font l'objet d'un traitement informatisé de données personnelles vous concernant dont le responsable de traitement est l'ANFR. Dans le cadre de la protection de la réception TV, ce traitement est destiné à gérer les réclamations suite à une difficulté de réception de la télévision et fournir une solution pour remédier à cette difficulté. Elles peuvent être communiquées aux services de l'ANFR, à l'Arcom et aux opérateurs de télécomme mobile en cas de brouillage par leurs équipements. Les données ne sont pas conservées au-delà de deux ans en base active. Ce traitement repose sur l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 22 de la loi n° 86-1067 du 30/09/1986 modifiée). Conformément au règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi pour une République numérique du 7 octobre 2016, vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, du droit à la limitation du traitement et du droit à la mort numérique, en contactant le délégué à la protection des données à l'adresse suivante : dpo@anfr.fr et vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Version du 28/03/2022



A remplir par l'antenniste ou l'organisme de contrôle librement choisi et à la charge du téléspectateur. Toute information erronée ou incomplète peut conduire à une erreur de diagnostic par nos services techniques.

Renseignements concernant l'installation

Type d'antenne râteau : ◯ Individuelle ◯ Collective Ancienneté
Localisation : ◯ Intérieure ◯ Extérieure Hauteur approximative (m/sol)
Polarisation : ◯ Horizontale ◯ Verticale Orientation (émetteur / azimut)

Renseignements divers : (joindre si possible des photos de l'installation : antenne et/ou son environnement, câblages, prises et écrans de l'appareil de mesures, à l'adresse enqueteTNT@anfr.fr)

☐ L'installation dispose d'un amplificateur Modèle Est-il réglable ? ◯ Oui ◯ Non
☐ L'installation dispose d'un distributeur Nombre de prises TV
☐ L'installation dispose d'un filtre LTE Marque / modèle

Environnement de l'installation perturbée :
☐ Antenne dégagée de tout obstacle de grande hauteur (végétation, immeuble) ☐ Présence d'éoliennes
☐ Voisinage immédiat consulté si oui, le voisinage est également gêné ? ◯ Oui ◯ Non
☐ Proximité (< 300m) de relais radioélectrique, cibiste, radioamateur, téléphonie mobile, clôture électrique ou autre

Nature du signal et des programmes perturbés

Réf. appareil de mesure :

Signaux à mesurer (** Chaînes payantes)	Canal ou fréquences	Mesures en antenne sèche: Niveau (dBµV)	MER (dB)	VBER > 2x10⁻⁴	Mesures à la prise TV: Niveau (dBµV)	MER (dB)	VBER > 2x10⁻⁴	Réception perturbée?	Commentaire(s) (échos, autres...)
R1 (France 2, France 3, France 4, Franceinfo:, local(s))								◯ Oui ◯ Non	
R2 (C8, BFM TV, CNews, Gulli, Gulli)								◯ Oui ◯ Non	
R3 (Canal+**, C+ sport**, C+ cinéma**, Planète+**, LCI, Paris Première**)								◯ Oui ◯ Non	
R4 (M6, W9, Arte, France 5, 6ter)								◯ Oui ◯ Non	
R6 (TF1, TMC, TFX, NRJ12, LCP)								◯ Oui ◯ Non	
R7 (TF1 Séries Films, Chérie 25, L'Equipe, RMC Story, RMC découverte)								◯ Oui ◯ Non	
LTE (700 MHz, 800 MHz) **ou autre** (préciser) :								◯ Oui ◯ Non	

Je soussigné certifie que l'installation de réception audiovisuelle du téléspectateur, contrôlée par mes soins, est conforme et qu'elle n'est pas à l'origine des perturbations constatées. Je confirme avoir vérifié avec soin l'intégralité de la chaîne de réception :
☐ Antenne ☐ Orientation optimale de l'antenne ☐ Tous les câbles ☐ Tous les raccordements et prises
Si présent : ☐ Amplificateur ☐ Répartiteur ☐ Filtrage

Conclusion(s) de l'intervention (origine supposée des perturbations) :

Tél. fixe Tél. portable
Mél.
Code SIRET

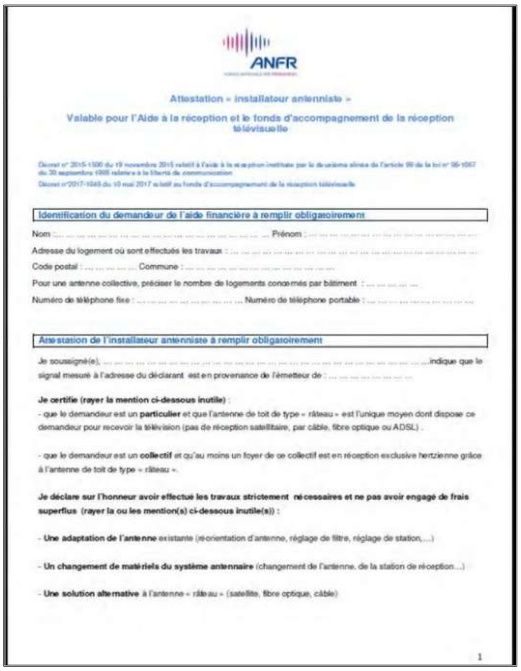
Cachet, date et signature :
Date

Êtes-vous signataire de la charte « Professionnel partenaire » de l'ANFR ? ◯ Oui ◯ Non
(A différencier du référencement LTE auprès des opérateurs de téléphonie mobile. Les Professionnels partenaires sont informés des conclusions de l'enquête)

A retourner dûment complété de préférence par courriel à enqueteTNT@anfr.fr ou par voie postale à ANFR / DC / Département Radiodiffusion - 78, avenue du général de Gaulle - 94704 MAISONS-ALFORT

12.4 Annexe 4

Ce modèle d'attestation antenniste est à utiliser dans le cadre des dispositifs pour les téléspectateurs gérés par l'ANFR, à l'exemple du fonds d'accompagnement de la réception télévisuelle. Ce document fait l'objet de mises à jour régulières et doit être téléchargé à partir du site internet www.recevoirlatnt.fr.



ANFR

Attestation « installateur antenniste »

Valable pour l'Aide à la réception et le fonds d'accompagnement de la réception télévisuelle

Identification du demandeur de l'aide financière à remplir obligatoirement

Nom : ..... Prénom : .....

Adresse du logement où sont effectués les travaux : .....

Code postal : ..... Commune : .....

Pour une antenne collective, préciser le nombre de logements concernés par bâtiment : .....

Numéro de téléphone fixe : ..... Numéro de téléphone portable : .....

Attestation de l'installateur antenniste à remplir obligatoirement

Je soussigné(e), ... indique que le signal mesuré à l'adresse du déclarant est en provenance de l'émetteur de : .....

Je certifie (rayer la mention ci-dessous inutile) :

- que le demandeur est un **particulier** et que l'antenne de toit de type « râteau » est l'unique moyen dont dispose ce demandeur pour recevoir la télévision (pas de réception satellitaire, par câble, fibre optique ou ADSL) .

- que le demandeur est un **collectif** et qu'au moins un foyer de ce collectif est en réception exclusive hertzienne grâce à l'antenne de toit de type « râteau ».

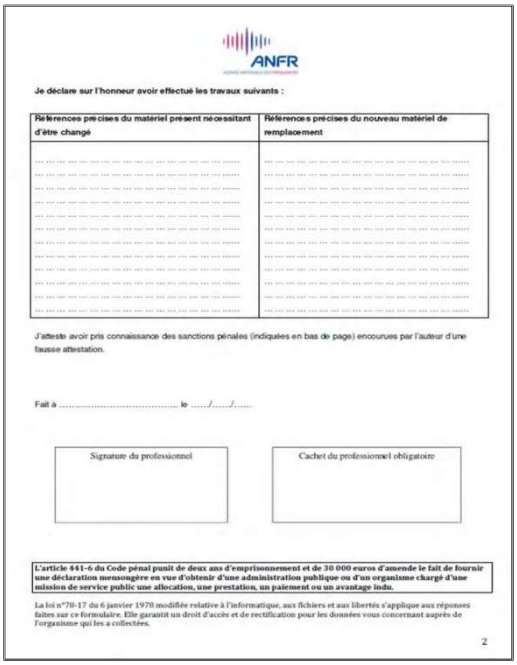
Je déclare sur l'honneur avoir effectué les travaux strictement nécessaires et ne pas avoir engagé de frais superflus (rayer la ou les mention(s) ci-dessous inutile(s)) :

- **Une adaptation de l'antenne** existante (réorientation d'antenne, réglage de filtre, réglage de station,...)

- **Un changement de matériels du système antennaire** (changement de l'antenne, de la station de réception...)

- **Une solution alternative** à l'antenne « râteau » (satellite, fibre optique, câble)

1



ANFR

Je déclare sur l'honneur avoir effectué les travaux suivants :

Références précises du matériel présent nécessitant d'être changé	Références précises du nouveau matériel de remplacement
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....
.....	.....

J'atteste avoir pris connaissance des sanctions pénales (indiquées en bas de page) encourues par l'auteur d'une fausse attestation.

Fait à ..... le ...../...../.....

Signature du professionnel	Cachet du professionnel obligatoire

L'article 441-6 du Code pénal punit de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende le fait de fournir une déclaration mensongère en vue d'obtenir d'une administration publique ou d'un organisme chargé d'une mission de service public une allocation, une prestation, un paiement ou un avantage indu.

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant auprès de l'organisme qui les a collectées.

2

Un outil en ligne permet d'assurer un traitement dématérialisé des demandes des téléspectateurs concernés sur le site internet : https://www.recevoirlatnt.fr/particuliers/solutions-aux-dysfonctionnements/aides-financieres-fartv

12.5 Annexe 6

Cahier des charges des filtres utilisés pour la remédiation

Les caractéristiques minimales des filtres à utiliser dans le cadre de la remédiation du brouillage d'une station 4G/5G sur un récepteur TNT sont accessibles sur le site recevoirlatnt.fr : https://www.recevoirlatnt.fr/professionnels/conseils-et-bonnes-pratiques/deploiement-4g-5g/caracteristiques-techniques-et-filtres-conformes